

HUBUNGAN KARAKTERISTIK INDIVIDU DENGAN KINERJA PERAWAT DI RUANG RAWAT INAP PENYAKIT DALAM RSUD DATOE BINANGKANG KABUPATEN BOLAANG MONGONDOW

Fisella Wilfin Kumajas
Herman Warouw
Jeavery Bawotong

Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Kedokteran Universitas Sam Ratulangi
Persatuan Perawat Indonesia Kota Manado
Email : kumajasfisella@ymail.com

***Abstract:** Nurse performance is an ability or learning that has been received for completing nursing education programs to provide services and are responsible for health improvement, disease prevention and patient care. Nurse performances can be affected by the individual characteristic of nurses themselves. The purpose of this study was to determine the correlation of the characteristic of individuals with the performance of nurses in the inpatient room RSUD Datoe Binangkang Bolaang Mongondow. The design of this study using analytic survey with cross sectional approach. The population are all nurses who work in the inpatient room RSUD Datoe Binangkang Bolaang Mongondow and the sample using total sampling. The results of this study showed a significant correlation of each individual characteristics such as age, education, length of employment, and marital status with the performance of nurses. Conclusions, there is a correlation between characteristics of individuals with the performance of nurses in the inpatient room RSUD Datoe Binangkang Bolaang Mongondow. Suggestions for the hospital to be able to pay attention to the quality of performance of nurses.*

Keywords: individual characteristics, the performance of nurses

Abstrak: Kinerja perawat merupakan aplikasi kemampuan atau pembelajaran yang telah diterima selama menyelesaikan program pendidikan keperawatan untuk memberikan pelayanan dan bertanggung jawab dalam peningkatan kesehatan, dan pencegahan penyakit serta pelayanan terhadap pasien. Kinerja perawat dapat dipengaruhi oleh karakteristik individu dari perawat itu sendiri. **Tujuan Penelitian** ini adalah untuk mengetahui hubungan karakteristik individu dengan kinerja perawat di ruang rawat inap penyakit dalam RSUD Datoe Binangkang Kabupaten Bolaang Mongondow. **Desain penelitian** adalah survey analitik dengan pendekatan *cross sectional*. **Sampel penelitian** menggunakan *total sampling*. **Hasil penelitian** ini menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan dari masing-masing karakteristik individu yaitu umur, pendidikan, masa kerja, dan status pernikahan dengan kinerja perawat. **Kesimpulan** ada hubungan antara karakteristik individu dengan kinerja perawat di ruang rawat inap penyakit dalam RSUD Datoe Binangkang Kabupaten Bolaang Mongondow. **Saran** Bagi pihak rumah sakit untuk dapat memperhatikan kualitas kinerja perawat yang ada.

Kata kunci: karakteristik individu, kinerja perawat

PENDAHULUAN

Pelayanan keperawatan merupakan bagian dari pelayanan kesehatan yang berperan besar dalam menentukan kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit. Keperawatan sebagai profesi dan perawat sebagai tenaga professional bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan keperawatan sesuai kompetensi dan kewenangan yang dimiliki secara mandiri maupun bekerjasama dengan anggota kesehatan lainnya (Depkes RI, 2006).

Pelayanan keperawatan diberikan dalam bentuk kinerja perawat dan harus didasari kemampuan yang tinggi sehingga kinerja mendukung pelaksanaan tugas dalam pelayanan keperawatan. Kinerja merupakan suatu hasil kerja seseorang yang dilakukan sesuai dengan tugas dalam suatu organisasi (Nursalam, 2011). Kinerja perawat merupakan aplikasi kemampuan atau pembelajaran yang telah diterima selama menyelesaikan program pendidikan keperawatan untuk memberikan pelayanan dan bertanggung jawab dalam peningkatan kesehatan, dan pencegahan penyakit serta pelayanan terhadap pasien (Mulati. N, 2006).

Kinerja perawat dapat dipengaruhi oleh karakteristik individu dari perawat itu sendiri. Setiap orang mempunyai karakteristik masing-masing sehingga terdapat perbedaan yang mendasar seorang dengan yang lain. Robbins (2008), menyatakan bahwa karakteristik individu seperti umur, masa kerja, dan status pernikahan dapat mempengaruhi kinerja individu. Hasil penelitian Hanan, A.A (2009), didapatkan faktor jenis kelamin, status perkawinan, tingkat pendidikan dan lama kerja memiliki hubungan dengan motivasi kinerja perawat. Penelitian Kanestren, D.R (2009), menyatakan bahwa variabel karakteristik individu (umur, lama kerja dan tingkat pendidikan) memiliki hubungan bermakna dengan kinerja perawat.

Salah satu faktor yang dapat meningkatkan produktifitas atau kinerja perawat adalah pendidikan formal perawat. Keperawatan merupakan profesi sepanjang hayat; dengan demikian, perawat adalah pelajar sejati. Artinya setiap perawat dituntut untuk terus meningkatkan kompetensi dirinya, baik dari segi kognitif, psikomotor, maupun afektif (Asmadi, 2008). Saat ini, praktik pelayanan keperawatan di banyak Rumah Sakit Umum Daerah belum mencerminkan praktik pelayanan profesional. Mengingat keterbatasan jumlah dan pendidikan sumber daya perawat di Indonesia (Efendi Fery, 2009).

Faktor usia juga bisa berpengaruh pada kinerja perawat dilihat dari sejumlah kualitas positif yang dibawa para pekerja lebih tua pada pekerjaan mereka. Tetapi para pekerja lebih tua juga dipandang kurang memiliki fleksibilitas dan sering menolak teknologi baru (Robbins, S.P, 2008). Hasil penelitian dari Rudianti Yulistiana (2011), bahwa perawat pelaksana yang berumur <32 tahun mempunyai kinerja kurang (53,4%) lebih besar dibandingkan dengan perawat pelaksana umur ≥ 32 tahun (33,7%). Demikian pula dengan perawat pelaksana yang memiliki masa kerja <7 tahun mempunyai kinerja kurang (55,6%) lebih besar dibanding dengan masa kerja 7-12 tahun (45,3%). Penelitian yang dilakukan oleh Purbadi dan Sofiana (2006), membuktikan bahwa individu yang telah menikah akan meningkat dalam kinerja karena mempunyai pemikiran yang lebih matang dan bijaksana yang sangat diperlukan dalam penerapan prinsip etik.

Hasil studi pendahuluan yang dilakukan di RSUD Datoe Binangkang melalui wawancara langsung dengan beberapa pasien yang dirawat, didapati bahwa pasien merasa kurang puas dengan pelayanan asuhan keperawatan yang diberikan oleh perawat. Terdapat juga

keluhan-keluhan seperti perawat kurang ramah, pasien kurang mengerti akan tindakan pelayanan yang diberikan karena perawat tidak menjelaskan terlebih dahulu, bila ada keluhan dari pasien perawat kurang tanggap merespon. Ketidakpuasan pasien terhadap asuhan keperawatan diasumsikan kinerja keperawatan yang kurang baik disebabkan oleh faktor umur, kualitas pendidikan perawat yang rendah, kurangnya pengalaman kerja perawat dan status perkawinan. Maka penelitian ini diperlukan untuk mengetahui hubungan karakteristik individu dengan kinerja perawat di Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam RSUD Datoe Binanggang Kabupaten Bolaang Mongondow.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian survei analitik (penelitian *non eksperimen*) yang menggunakan pendekatan *Cross Sectional* (potong silang). Penelitian ini dilakukan di ruang rawat inap penyakit dalam RSUD Datoe Binanggang Kab. Bolaang Mongondow. Penelitian ini dilakukan pada bulan juni 2014. Populasi adalah semua perawat di ruangan dengan teknik *total sampling* berjumlah 35 orang.

Variable Dependent dalam penelitian ini adalah kinerja perawat. Alat ukur kuesioner hasil ukur Baik bila ≥ 63 dan Kurang bila < 63 . Variable Independent dalam penelitian ini adalah karakteristik individu yaitu, umur, tingkat pendidikan, masa kerja dan status pernikahan.

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini telah lulus uji validasi dan lulus uji *reliabilitas*. Instrumen yang digunakan terdiri dari Kuisisioner kinerja perawat terdiri atas 25 pertanyaan .pengukuran menggunakan skala Likert dari skala 1-4 dengan kriteria penilaian yaitu TL= tidak pernah saya lakukan di beri nilai 1, KK= kadang-kadang saya lakukan diberi nilai 2, SR= sering saya lakukan diberi nilai 3, SL= selalu saya

lakukan diberi nilai 4. Dengan nilai tertinggi 100, nilai terendah 25 dan nilai *cut of point* 62,5.

Analisa Data dalam penelitian ini menggunakan analisa Univariat dan Bivariat. Analisa univariat dilakukan terhadap tiap variabel dan hasil penelitian dengan menggunakan tabel distribusi frekuensi menghasilkan distribusi dan presentasi dari tiap variabel yang diteliti. Analisa Bivariat dilakukan untuk menguji dua variabel yang berbeda. Hal ini dimaksudkan untuk menunjukkan uji hubungan antara variabel independent (umur, tingkat pendidikan, masa kerja, status pernikahan) dengan variabel dependent (kinerja perawat) Analisis statistik yang akan dilakukan yaitu menggunakan uji *chi-square* (x^2) pada tingkat kemaknaan 95% ($\alpha \leq 0,05$). Analisa data dilakukan dengan bantuan program pengolahan data *SPSS (Statistical Product and Service Solutions)*.

HASIL

Karakteristik Responden

1. Analisis Univariat

Tabel 5.1 Distribusi Responden berdasarkan umur

Umur	N	%
Dewasa muda	22	62,9
Dewasa tua	13	37,1
Total	35	100

Berdasarkan tabel 5.1 terlihat bahwa mayoritas perawat di Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam RSUD Datoe Binanggang Kabupaten Bolaang Mongondow 62,9% berumur dewasa muda < 63 tahun.

Tabel 5.2. Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Terakhir

Pendidikan	n	%
Rendah	19	54,3
Tinggi	16	45,7
Total	35	100

Berdasarkan tabel 5.2 terlihat bahwa mayoritas perawat di Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam RSUD Datoe Binangking Kabupaten Bolaang Mongondow 54,3% berpendidikan DIII keperawatan.

Tabel 5.3. Distribusi Responden Berdasarkan Masa Kerja

Masa Kerja	N	%
Baru	14	40
Lama	21	60
Total	35	100

Berdasarkan tabel 5.3. terlihat bahwa mayoritas perawat di Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam RSUD Datoe Binangking Kabupaten Bolaang Mongondow 60% memiliki masa kerja lama yaitu ≥ 3 tahun.

Tabel 5.4. Distribusi Responden Berdasarkan Status Perkawinan

Status Pernikahan	N	%
Belum Menikah	16	45,7
Menikah	19	54,3
Total	35	100

Berdasarkan tabel 5.4 terlihat bahwa mayoritas perawat di Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam RSUD Datoe Binangking Kabupaten Bolaang Mongondow 54,3% sudah menikah

Tabel 5.5. Distribusi Responden Berdasarkan Kinerja

Kinerja	N	%
Kurang	14	40
Baik	21	60
Total	35	100

Berdasarkan tabel 5.5 terlihat bahwa mayoritas perawat di Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam RSUD Datoe Binangking Kabupaten Bolaang Mongondow 60% memiliki kinerja baik.

2. Analisis Bivariat

Tabel 5.6. Hubungan Umur dengan Kinerja Perawat

Umur	Kinerja				Total	P
	Kurang		Baik			
	n	%	N	%		
Dewasa muda	14	63,6	8	36,4	22	0,000
Dewasa tua	0	0	13	100	13	
Total	14		21		35	

Ho ditolak.

Tabel 5.7. Hubungan Tingkat Pendidikan dengan Kinerja Perawat

Tingkat Pendidikan	Kinerja				Total	P
	Kurang		Baik			
	n	%	n	%		
Rendah	14	73,7	5	26,3	19	0,000
Tinggi	0	0	16	100	16	
Total	14		21		35	

Ho ditolak.

Tabel 5.8. Hubungan Masa Kerja dengan Kinerja Perawat

Masa Kerja	Kinerja				Total	P
	Kurang		Baik			
	n	%	n	%	n	
Baru	14	100	0	0	14	0,000
Lama	0	0	21	100	21	
Total	14		21		35	

Ho ditolak

Tabel 5.9. Hubungan Status Pernikahan dengan Kinerja

Status Pernikahan	Kinerja				Total	p
	Kurang		Baik			
	n	%	n	%	n	
Belum Menikah	14	87,5	2	12,5	16	0,000
Menikah	0	11,8	19	100	19	
Total	14		21		35	

Ho ditolak

PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, diketahui bahwa karakteristik umur responden paling banyak berumur dewasa muda <36 tahun yang berjumlah 22 orang (62,9%) dan yang berumur dewasa tua ≥ 36 tahun hanya 13 orang (37,1%). Karakteristik tingkat pendidikan terakhir dari responden menunjukkan bahwa perawat yang berada di ruangan mayoritas berpendidikan DIII keperawatan yang berjumlah 19 orang (54,3%) sedangkan yang berpendidikan tinggi S1 berjumlah 16 orang (45,7%).

Karakteristik individu responden yaitu masa kerja juga bervariasi yaitu 14 (40%) memiliki masa kerja yang baru yaitu kurang dari 3 tahun dan 21 perawat (60%) memiliki masa kerja yang lama yaitu ≥ 3

tahun. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar dari perawat yang bekerja di ruangan memiliki masa kerja cukup lama yaitu ≥ 3 tahun.

Status perkawinan dari perawat yang juga merupakan karakteristik dari individu yang diteliti tidak menunjukkan perbedaan yang berarti karena perawat di ruangan yang telah menikah berjumlah 19 orang (54,3%) dan perawat yang belum menikah berjumlah 16 orang (45,7%).

Kinerja Perawat

Kinerja keperawatan mencerminkan kemampuan perawat untuk mengimplementasikan proses asuhan keperawatan (Ilyas, 2002).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan pada 35 orang responden di Ruang Rawat Inap Penyakit dalam RSUD Datoe Binangkang Kabupaten Bolaang Mongondow, untuk mengukur kinerja dari perawat yang ada di rumah sakit, dalam penelitian ini menunjukkan bahwa sebanyak 14 orang (40%) perawat memiliki kinerja yang kurang dan 21 orang (60%) perawat memiliki kinerja yang baik.

Hubungan Umur dengan Kinerja Perawat

Hasil penelitian ini menggunakan uji chi-square diperoleh nilai $p=0,000 < 0,05$, yang mana menunjukkan adanya hubungan yang bermakna antara umur dengan kinerja perawat. Ho ditolak.

Hasibuan (2003), berpendapat bahwa umur individu mempengaruhi kondisi fisik, mental, kemampuan kerja, tanggung jawab, dan cenderung absensi. Sebaliknya, karyawan yang umurnya lebih tua kondisi fisiknya kurang, tetapi bekerja ulet, dan mempunyai tanggung jawab yang lebih besar.

Hasil penelitian dari Rudianti (2011) bahwa perawat pelaksana yang berumur

<32 tahun mempunyai kinerja kurang (53,4%) lebih besar dibandingkan dengan perawat pelaksana umur ≥ 32 tahun (33,7%).

Dari hasil penelitian bahwa karakteristik seorang perawat berdasarkan umur sangat berpengaruh terhadap kinerja dalam praktik keperawatan, dimana semakin tua umur perawat maka dalam menerima sebuah pekerjaan akan semakin bertanggung jawab dan berpengalaman. Usia yang semakin meningkat akan meningkatkan pula kebijaksanaan kemampuan seseorang dalam mengambil keputusan, berpikir rasional, mengendalikan emosi, dan bertoleransi terhadap pandangan orang lain, sehingga berpengaruh terhadap peningkatan kinerjanya.

Hubungan Tingkat Pendidikan dengan Kinerja Perawat

Hasil penelitian ini menggunakan uji chi-square diperoleh nilai $p=0,000<0,05$, yang mana menunjukkan adanya hubungan yang bermakna antara umur dengan kinerja perawat. Ho ditolak.

Notodmodjo (2003), menyatakan bahwa orang-orang yang memiliki pendidikan yang lebih tinggi akan memiliki pengetahuan yang lebih tinggi pula jika dibandingkan dengan orang-orang yang memiliki pendidikan yang rendah dan melalui pendidikan seseorang dapat meningkatkan kematangan intelektual sehingga dapat membuat keputusan dalam bertindak.

Dari hasil penelitian yang ada, peneliti berpendapat bahwa salah satu faktor yang dapat meningkatkan produktifitas atau kinerja perawat adalah pendidikan formal perawat. Pendidikan memberikan pengetahuan bukan saja yang langsung dengan pelaksanaan tugas, tetapi juga landasan untuk mengembangkan diri serta kemampuan memanfaatkan semua sarana yang ada di sekitar kita untuk kelancaran tugas. Tenaga keperawatan yang

berpendidikan tinggi motivasinya akan lebih baik karena telah memiliki pengetahuan dan wawasan yang lebih luas dibandingkan dengan perawat yang berpendidikan rendah.

Hubungan Masa Kerja dengan Kinerja Perawat

Hasil penelitian yang didapatkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara masa kerja dengan kinerja perawat. Hasil dari uji chi-square diperoleh nilai $p=0,000<0,05$. Ho ditolak.

Menurut Nursalam (2009) bahwa semakin banyak masa kerja perawat maka semakin banyak pengalaman perawat tersebut dalam memberikan asuhan keperawatan yang sesuai dengan standar atau prosedur tetap yang berlaku.

Hasil penelitian berdasarkan lama kerjanya, perawat dengan masa kerja lebih dari 3 tahun memiliki pengetahuan lebih baik dibandingkan perawat yang memiliki masa kerja kurang dari 3 tahun (Sofia&Purbadi, 2006).

Dari hasil penelitian yang didapat, maka peneliti berpendapat pengalaman bekerja pada pekerjaan sejenis perlu mendapatkan pertimbangan dalam penempatan tenaga kerja. Kenyataan menunjukkan makin lama tenaga kerja bekerja, makin banyak pengalaman yang dimiliki tenaga kerja yang bersangkutan. Sebaliknya, makin singkat masa kerja, makin sedikit pengalaman yang diperoleh. Pengalaman bekerja banyak memberikan keahlian dan keterampilan kerja. Sebaliknya, terbatasnya pengalaman kerja mengakibatkan tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki makin rendah. Pengalaman bekerja merupakan modal utama seseorang untuk terjun dalam bidang tertentu.

Hubungan Status Pernikahan dengan Kinerja Perawat

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara status pernikahan dengan kinerja seorang perawat. Dengan hasil $p=0,000<0,05$ yang diperoleh dari pengolahan data dengan uji chi-square. Dari 16 orang yang belum menikah, 14 orang memiliki kinerja kurang dan 2 orang memiliki kinerja baik. Dari 19 orang yang sudah menikah, semuanya memiliki kinerja yang baik.

Status pernikahan seseorang sangat berpengaruh pada kualitas kerja yang dihasilkan seseorang. Penelitian yang dilakukan oleh Purbadi dan Sofiana (2006) membuktikan bahwa individu yang telah menikah akan meningkat dalam kinerja karena mempunyai pemikiran yang lebih matang dan bijaksana.

Peneliti berpendapat bahwa pernikahan menyebabkan peningkatan tanggung jawab dan pekerjaan tetap menjadi lebih berharga dan penting. Mayoritas pekerja yang loyal dan puas terhadap pekerjaannya adalah pekerja yang telah menikah. Sama seperti dengan hasil penelitian yang didapat bahwa perawat yang telah menikah memiliki kinerja baik lebih besar dari perawat yang belum menikah.

KESIMPULAN

1. Mayoritas perawat yang ada di Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam RSUD Datoe Binangkang Kabupaten Bolaang Mongondow berumur ≥ 36 tahun.
2. Mayoritas perawat yang ada di Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam RSUD Datoe Binangkang Kabupaten Bolaang Mongondow berpendidikan DIII Keperawatan.
3. Mayoritas perawat yang ada di Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam RSUD Datoe Binangkang Kabupaten Bolaang Mongondow memiliki masa kerja lama yaitu ≥ 3 tahun.
4. Mayoritas perawat yang ada di Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam RSUD Datoe Binangkang Kabupaten Bolaang Mongondow telah menikah.
5. Ada hubungan umur dengan kinerja perawat di Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam RSUD Datoe Binangkang Kabupaten Bolaang Mongondow.
6. Ada hubungan tingkat pendidikan dengan kinerja perawat di Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam RSUD Datoe Binangkang Kabupaten Bolaang Mongondow.
7. Ada hubungan masa kerja dengan kinerja perawat di Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam RSUD Datoe Binangkang Kabupaten Bolaang Mongondow.
8. Ada hubungan status pernikahan dengan kinerja perawat di Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam RSUD Datoe Binangkang Kabupaten Bolaang Mongondow.

DAFTAR PUSTAKA

- Asmadi. (2008), *Konsep Dasar Keperawatan*, Jakarta : EGC
- Departemen Kesehatan RI. (2006). *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia*, Jakarta. http://buk.depkes.go.id/index.php?option=com_content&view=article&id=146%3Aworkshop-nasional-penerapan-pedoman-penyelenggaraan-pelayanan-keperawatan-di-rumah-sakit&Itemid=54
- Efendi Fery, Makhfudli. 2009. *Keperawatan Kesehatan Komunitas Teori Dan Praktik Dalam Keperawatan*. Jakarta : Salemba Medika.

- Hanan, A.A. (2009). *Factors affecting performance of hospital nurse in Riyadh region, Saudi Arabia*. International journal of health care quality assurance. <http://proquest.umi.com/pqdweb?did=1636442141&Fmt=7&clientId=45625&RQT=309&VName=PQD&cfc=1>
- Hasibuan, M.S.P. (2003). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Ed Revisi, Cet. 13. Jakarta: Bumi Aksara.
- Kanestren, D. R. (2009). *Analisis hubungan karakteristik individu dan lingkungan kerja dengan kinerja perawat di unit rawat inap RS Pertamina Jaya*. Tesis Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia Jakarta <http://www.lontar.ui.ac.id>
- Mulati, N. (2006). *Pengembangan Manajemen Kinerja (PMK) Konsep, Strategi, dan Aplikasinya*. Jurnal Keperawatan Universitas Pajajaran, Bandung.
- Notoadmodjo, Soekidjo. *Pendidikan dan Perilaku Kesehatan*. Rineka Cipta, Jakarta, Juni 2003
- Nursalam, 2009. *MANAJEMEN KEPERAWATAN Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional*. Edisi 2, Jakarta: Penerbit Salemba Medika.
- Robbins, S.P. 2008. *Perilaku Organisasi*, Edisi Duabelas, Penerbit Salemba Empat: Jakarta.
- Rudianti, Yulistiana. (2011). *Hubungan Komunikasi Organisasi dengan Kinerja Perawat pelaksana di Ruang Rawat Inap Salah satu Rumah Sakit Swasta Surabaya*. Tesis Magister Ilmu Keperawatan Universitas Indonesia Jakarta. www.lontar.ui.ac.id/file?file=pdf/abstrak-20282765.pdf
- Sofiana, NA dan Purbadi, D., 2006. *Analisis Faktor Lingkungan dan Individu yang Berpengaruh Terhadap Peningkatan Kinerja Perawat*. (Tesis) Institut Teknologi Bandung. <http://digilib.itb.ac.id/dgl.php?mod=browse&op=read&id=jbptsbmitb-dgl-nooraridas-86>
- Yaslis, Ilyas. 2002. *Kinerja. Teori, Penilaian dan Penelitian*. Jakarta: Pusat Kajian Ekonomi Kesehatan FKM Universitas Indonesia.